

Anàlisi descriptiva i proposta d'avaluació d'una política pública d'informació : Plano Estratégico Galicia Sociedade da Información 2007-10 (PEGSI)*

Gabriel Beceiro

Llicenciat en Documentació per la Universitat Oberta de Catalunya

i en Filosofia per la Universidade de Santiago de Compostela

[Catalan abstract]

Objectius. Es descriu el context de formulació i aplicació del PEGSI i s'analitzen els condicionants d'avaluació de les polítiques públiques per tal d'abordar una proposta d'avaluació comprensiva, prospectiva i confirmadora, orientada tant al resultat com al procés per tal de desenvolupar i aplicar una avaluació *ad hoc*.

Mètode. S'entrevisten implementadors, i s'identifiquen els possibles agents avaluadors, els mecanismes de control, seguiment i avaluació del PEGSI i les fonts d'informació primària per tal d'esbrinar fins a quin punt es podrien complir les hipòtesis de l'Estratèxia i si es pot considerar que s'avança cap a la realització dels objectius plantejats. Finalment, es proposa una avaluació pluralista combinada, orientada a resultats amb ús de mètodes quantitatius i qualitatius i amb el complement de l'avaluació de processos si l'objectiu de l'acció avaluativa fos poder modificar adaptativament aspectes del *Plano Estratégico Galicia Sociedade da Información* per tal d'assolir els objectius desitjats.

Discussió. Tot i que l'avaluació s'ha utilitzat aparentment com a proveïdora d'informació d'allò realitzat que no pas com instrument al servei de futures planificacions, podem concloure que una metodologia d'avaluació orientada a resultats facilitaria l'aprofitament d'informació específica de l'estratègia del PEGSI envers del resultat, derivant informació de tendència en altres contextos i creant un sistema recursiu que ens permetés esbrinar i valorar les pressuposicions dels principals objectius.

Paraules clau: Avaluació de resultats, Polítiques d'Informació, Societat de la Informació

[English abstract]

Objectives. It describes the context of formulating and implementing PEGSI reviews and analyzes the determinants of public policies to address a proposal for comprehensive assessment, forecasting and confirm, aimed at both the result and the process to develop and implement an *ad hoc* evaluation.

Method. Interviewed identified potential implementers and assessors and control mechanisms, monitoring and evaluation and PEGSI primary information sources to ascertain to what extent the assumptions could be met and if the *Plano Estratégico Galicia Sociedade da Información* can be seen as progress towards achieving the set objectives. Finally, we propose a pluralistic evaluation combined with results-oriented use of quantitative and qualitative methods and to complement the assessment process if the objective evaluation of the action was to modify aspects of *Estratèxia* order achieve the desired goals.

Discussion. Although the evaluation was apparently used as a provider of information that made it not as tool for future planning, we can conclude that a results-oriented evaluation would facilitate the use of information PEGSI specific strategy towards the outcome, resulting trend information in other contexts and creating a recursive system that allows us to find and assess the assumptions of the main objectives.

Keywords: Outcome evaluations, Information Policy, Information Society

* Treball desenvolupat l'any 2009 a "Planificació i avaluació de polítiques d'informació" (Open University of Catalonia)

Sumari

1. Anàlisi descriptiva del PEGSI

Presentació

Formulació de la política

Priorització

Línies prioritàries d'actuació.

Legitimitat i lideratge relacional

Implementació i cicle de vida (*work in progress*).

Ideari d'actuació

El coneixement del país com base d'actuació.

Recurs

Una estratègia com a política d'informació

2. Anàlisi de l'avaluació del PEGSI

Fonts d'informació

Nivells, fins i mètodes d'avaluació aplicats

Indicadors monitoritzats d'oferta i demanda poblacional i pimes

Concepte i objectius. Dissenyar i planificar l'avaluació del PEGSI (*scope of evaluation*)

Tipificació de la metodologia d'avaluació. Aplicació dels criteris d'avaluació de resultats.

Seguiment de resultats

Metodologia de validació d'informació de l'estat del resultat.

Ús dels resultats de l'avaluació i la gestió del coneixement.

Discussió

1. Anàlisi descriptiva del PEGSI

Presentació. El Plano Estratéxico Galego da Sociedade da Información (PEGSI), aprovat pel Parlament de Galícia el 30 de març de 2007, és el primer plànol amb que compta Galícia íntegrament adreçat a construir sinergies amb les TIC. Es va proposar amb la visió d'esdevenir agent motor de la Societat de la Informació i promotor de tots els avanços tècnics i culturals que situen a Galícia com un país plenament integrat en la Societat de la Informació, fomentant el desenvolupament d'una economia del coneixement fins assolir-ne la convergència amb els objectius fixats per l'UE en l'Estratègia de Lisboa de 2000 ("Creixement i treball").

Formulació de la política. Entre les estratègies operatives treiem tres de fort contingut econòmic.

1.Desenvolupar el sector empresarial de la societat de la informació, fomentar la innovació, la iniciativa emprenedora, la cooperació i especialització amb nous models de negoci i la qualificació professional dins de les empreses TIC

2.Aplicar les TIC i les comunicacions pel teixit empresarial, en particular l'adequació de les Pimes, als nous usos de negoci, no només incorporant tecnologia, sinó en molts casos replantejant els model i processos de negoci.

3.Interoperabilitat, seguretat i coneixement obert que, en la seva condició de transversal, promou l'ús dels estàndards oberts ([Galinux](#)) per garantir l'autonomia tecnològica i fomentar la capacitat d'innovació. En resum, creixement i treball , lideratge , identitat cultural, cohesió territorial i social en base al desenvolupament d'un economia del coneixement.¹
A més, presenta 8 estratègies operatives substanciades en 26 línies d'execució i 104 iniciatives a ser desenvolupades pels diferents organismes de l'administració.

1.Objectius operatius transversals. Infraestructures per a la Societat de la Informació:

1.1.Interoperabilitat

2.1.Seguretat

3.1.Coneixement obert, continguts i serveis.

2.Objectius operatius sectorials

2.1.desenvolupament del sector empresarial de SI

2.2.Aplicacions TIC al teixit empresarial

2.3.Serveis públics de qualitat

2.4.Inclusió i sostenibilitat

3.Estratègia instrumental.

Gestió de la les polítiques públiques de la SI. Desenvolupament de serveis públics de qualitat.

4.Gestió del PEGSI.(INSTR-LA1).

Instrument d' impuls, coordinació, evolució, seguiment de les iniciatives i projectes, així com l'actualització dels indicadors que reflecteixin el seu progrés. ²

Tot i que en les tres subestratègies hi ha presència de gairebé totes les tipologies d'objectius, les dues primeres estratègies estan més determinades pels objectius tècnics, econòmics i socials. L'estratègia transversal co-implica objectius que són bàsicament de caire tècnic-social. Per altra banda, a l'estratègia sectorial hi ha una major definició

¹ i2010 – Una societat de la informació, marc de referència actual de polítiques de la Societat de la Informació a l'Unió Europea.

² Galiza e a Sociedade da Informació: ameas e oportunidades , novembro 2007. Disponible: http://www.e-gallaecia.com/intranet/ficherosPonente/f_HE6KD7HO.pdf [Consulta: 03/04/09]

d'objectius econòmics i socials adreçats a intervenir en les disparitats. Finalment, l'estratègia instrumental serveix a l'objectiu polític de gestió i millora dels procediments i a la divulgació.

Priorització.

L'anàlisi té una orientació ampliada i vol anar-hi més enllà de l'interès sectorial i, en coherència amb aquest plantejament, es proposa influir en gairebé totes les facetes de la vida quotidiana, amb repercussió global en l'economia i a través d'un enfocament anidat al context social gallec.

Línies prioritàries d'actuació.

Presenta els tres nivells jeràrquics d'interacció habituals (regulació, foment, difusió) i posa de relleu com la política d'informació està inevitablement disseminada en diferents parts del govern i, en paraules de la Directora de Sociedade da Información, "compromet a totes les conselleries". Es detecta una contextualització important i un sentit realista de les actuacions: polítiques horitzontals (que no significa que no hi hagi política) i que en cap cas la política d'informació quedi reduïda o sotmesa a polítiques d'infraestructures (eficientisme ingenu o contrafactic) o a política econòmica. Es preveuen successives revisions d'aquest plànol, no tant mitjançant la comparació d'objectius i resultats, sinó que té l'aspiració de mostrar les conseqüències de la política fins i tot des de el punt de vista de l'oportunitat³.

Legitimitat i lideratge relacional

El PEGSI va ser aprovat pel Consello da Xunta i refrendat pel Parlament de Galícia el 30 de maig de 2007. Defineix l'estratègia en Societat de la Informació de tot del Govern Gallec. L'idea del PEGSI va nèixer amb vocació d'esdevenir legitimada a través de la consulta i debat dels experts de la SI a tots els àmbits, acadèmics i institucionals i amb l'objectiu d'incidir en una xarxa d'actors ja existent: Unió Europea (el director de l'Unitat de Xarxes de Sistemas Audiovisuais de la Dirección General de la SI Luís Rodríguez), del Govern estatal (el cap del Servei d'Infraestructura del Centro Nacional de Información y Comunicación Educativa, Juan José Blanco) i dels Governos de Catalunya i d'Euskadi. Van col·laborar totes les Conselleries i va ser aprovat per unanimitat al Consello de la Xunta, la qual cosa facilita *a priori* l'assumpció i lideratge de l'agent impulsor: la *Consellería de Innovación e Industria*⁴, a través de la "Dirección Xeral de Promoción Industrial e da Sociedade da Información" i de l'Observatorio Galego da Sociedade da Información. Un problema conceptual afegit sempre ha estat establir un marc de política d'informació que sigui global⁵.

Els agents implicats permeten deduir-ne la importància dels implementadors en la formulació (*bottom-up*):

Agent ideador: Consellaria de Innovación e Industria;

Agent impulsor: Govern de la Xunta de Galicia;

Agents co-impulsors: Govern de la Xunta i totes les conselleries mitjançant la *Comisión Interdepartamental da Sociedade da Información*, que té la responsabilitat estratègica i integració de les accions del PEGSI⁶;

Agents consultats, experts, grups de treball, associacions, col·legis, universitats, societat civil;

Agents de seguiment i execució: [Direcció Dirección Xeral de Promoción Industrial e da Sociedade da Información](#), òrgan instructor que mitjançant l'*Oficina de Seguimento do PEGSI* centralitza la coordinació, assessorament i

3 Gomà,R.; Subirats,M."Políticas públicas:hacia la renovación del instrumental de análisis." A: Políticas públicas en España :contenidos , redes de actores y niveles de Gobierno.Barcelona: Ariel, 1998,pàg.29

4 Decreto 231/2006, do 23 de novembro, pel qual s'estableix la seva estructura orgànica, exerceix les competències de la Xunta de Galicia en matèria de Telecomunicacions i Societat de la Informació i del Coneixement

5 Moore,N. Steele, J. Information –intensive Britain: A Critical Analysis of the Policy Issues.Policy Studies Institute,London,1991.

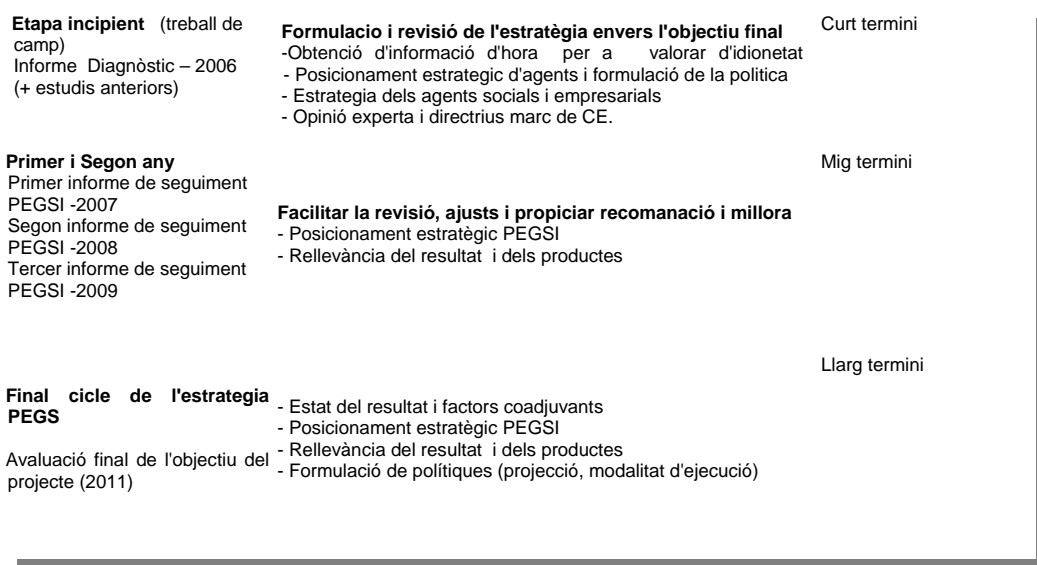
6 Òrgan col·legiat, amb representació de totes les conselleries, conformat com ens impulsor, assessor i coordinador en les matèries relacionades amb la Societat de la Informació

dinamització de les iniciatives del PEGSI per a qualsevol departament de l'administració gallega): recollida d'informació primària, treball de camp i establiment del mecanisme d'avaluació d'aquesta política pública amb la guia de les activitats de control, seguiment i gestió de les diferents actuacions i el Disseny i desenvolupament d'una eina de gestió a programari lliure per permetre gestionar les actuacions que componen el Plànol.

Inclou la posada en marxa de dos unitats definides al PEGSI:

- [Obsevatorio Galego da Sociedade da Información](#)(2007) Medició d'impacte i monitorització
- [Rede de Dinamización da Sociedade da Información](#)(2007)

Agents implementadors coadjuvants: [Mancomun.org](#)(Centre de Referència i Serveis de programari lliure de Galícia), Centro de Novas Tecnoloxías de Galicia, Observatorio da Calidade e da eAdministración de Galicia, Rede de Telecentros de Comunicación, Galicia PMS, Galiza Terra de Navegantes, Bantegal, Galescolas, NexusRede, E-Signovisual, Coidanet.com, Galicia Aberta, Rede de Información do Deporte, Galicia-SIAM, Clúster TIC, Gradient, Vindeira, etc.



Gairebé per definició, una política pública aplega un gran nombre d'actors, projecten valors i es veuen co-implicats d'un manera tàcita o, si més no, el·lidida. També van intervenir en la formulació agents del sector privat que col·laboren en l'elaboració, coordinació i seguiment⁷. Al primer Informe de Seguiment (2007) es van realitzar 60 contactes i 35 entrevistes presencials amb diferents representants d'àrea de les conselleries de la Xunta i es va donar continuïtat a la fase de diagnosi amb 4.000 enquestes adreçades a diferents entorns socials i econòmics (població general, empreses, empreses del sector TIC i teixit associatiu).

A més de les consultes de caire institucional, col·laboren representants del món empresarial: el director general de [R](#), el director de I+D de [Televés](#)⁸ i els professors de les tres universitats gallegues. A tret individual, s'ha recollit l'opinió sobre la situació a Galícia en temes desagregats.

Públic meta. Comunitat rural, societat civil urbana, Pimes, empreses TIC, sector públic, teixit associatiu, ciutadania i específicament col·lectius amb risc d'exclusió, perspectiva de gènere i de cooperació empresarial. Que aquesta política pugui produir efectes sobre els grups meta o altres grups, depen de moltes variables i del context instrumental d'anàlisi (avaluació i seguiment). En tot cas es tracta d'una perspectiva sofisticada en la dimensió social i amb interiorització d'un cert escepticisme analític crític.

⁷ Metodologia i protocol de treball A: Informe de seguimiento PEGSI 2007, Fig.2, pàg.104

⁸ Dues empreses gallegues del sector TIC líders al mercat espanyol i representatives de l'anomenada *Nova economia*.

Implementació i cicle de vida (*work in progress*).

Això ens condueix a una inflexió prèvia: l'estratègia s'oposa per definició al programa, tot i que s'articuli en elements programats com és el cas de gairebé totes les Estratègies de SI. Si el programa és la determinació *a priori* d'una seqüència d'accions adreçades a un objectiu, la seva eficàcia és possible en condicions exteriors estables, que es puguin determinar amb certesa. Qualsevol pertorbació descomposa l'execució del programa.

L'estratègia s'estableix amb vistes a un objectiu, com ara el programa tot i que estableix arguments d'acció i tria en funció d'allò que ella coneix d'un entorn incert amb circumstàncies "no tècniques"⁹. D'aquí els informes diagnòstics i la cerca seqüenciada d'informacions, de verificar-les i de modificar l'acció en funció de les informacions recollides i dels resultats no previstos en el curs del camí. Tot i així hi ha un gradació de detall en programes més concrets i mesurables. En aquest sentit, l'estratègia és una manera operativa de donar resposta a temps d'incertesa i davant de fenòmens complexos com la societat de l'informació, que ens toca de viure al temps que es desenvolupa. Crec que això ajuda a la contextualització de qualsevol política perquè sense exclure la racionalitat autocrítica de les societats obertes, permet no caure en falses certeses, causa del fracàs de moltes polítiques (Woolgar).

Aquesta *Estratègia* conté diversos programes específicament dirigits. Tot i que aquesta política no té contingut normatiu, atingeix el segon tret que Subirats atorga a una política pública, "un conjunto de programas u objetivos que tiene el gobierno en un campo concreto".¹⁰ Els experts proposen dues alternatives. Uns, donar-li prioritat a resoldre la falta d'infraestructures -com l'extensió de la xarxa al rural- i uns altres parlen d'un problema de falta de continguts que interessin a la població (*information literacy*). La prioritat del PEGSI mostra la complexitat del cicle de vida dels Plans Estratègics, entre l'intenció d'expressió unificada per a la política nacional d'informació, i l'evidència dels efectes dels agents tecnològics (Telefònica, Govern espanyol, UE) i d'altres agents de canvi decisius i subjacents. Les oportunitats econòmiques amb els continguts estan relacionades amb l'anglès en un alt percentatge i la projecció a l'àmbit cultural de la lusofonia.

Ideari d'actuació. Es tracta d'una perspectiva global i acció local desagregada.-Com punt de partida sinòptic, el sector públic és fonamental en el model social de Galícia. Cal tenir en compte que es tracta, tal i com es manifesta explícitament, d'un Pla *orientatiu i no prescriptiu* acotat a un període¹¹. Maltgat aquest caire no *normatiu* en tractar-se d'una Estratègia, presenta explícita voluntat d'intervenció, d'incentivació, creació i redistribució directa de serveis (una de les potes de la diferenciació de Lowi¹²), trets i eines propies de les polítiques públiques i el seu cicle de vida.¹³ La Directora de OGSi ens diu que "el PEGSI és una eina per a tota la Xunta" i el *Conselleiro* el va definir a la manera de Lindblom com un *pla en procés*, subjecte a noves incorporacions al llarg de la seva vigència"¹⁴.

De la formulació d'aquesta *Estratègia* es dedueix una voluntat d'intervenció de caire *utilitarista* (que no pas instrumental, més aviat d'estil *governance* on les jerarquies són ineficaces envers la corresponsabilitat i la coordinació¹⁵ per tal de proporcionar el major benefici net per afrontar el problema de la lenta incorporació a la SI.

Si hi ha una *filosofia* de fons que es pugui formular més enllà de la retòrica de la gestió virtuosa o del *laissez fer* neoliberal, present en algunes de les polítiques i estratègies d'abast europeu que hem pogut consultar, seria que el discurs ètic no pot substituir la discussió política envers de les condicions de la justícia social (es tractaria llavors de

9 Castells, M. ed. La Sociedad Red: una visión global. Madrid: Alianza Editorial, 2006. Pàg. 175

10 Subirats, J. Análisis de políticas públicas y eficacia de la Administración, MAP, Madrid, 1989

11 Segunda Cumbre Europea de Observatorios. Madrid, 24 y 25 de enero de 2008 Disponible a: http://ogsi.sociedadedainformacion.eu/fileadmin/ogsi_doc/presentacions_pdf/Xomada_Cumbre_Observatorios_24_01_2008_ca.pdf [Consulta: 31/03/2009]

12 No sempre cal establir marc regulatori, sinó l'elaboració i combinació d'estratègies i interaccions amb les agents. Lowi, T.J. La hechura de las políticas públicas, México: Porrúa, pp-89. Citat a Gomà, R.; Subirats, M, pàg. 24.

13 Ballart i Ramió (2000, pàg. 487)

14 Informe de seguimiento do PEGSI-Ano 2007, pàg. 4

15 Brugué, Gomà, Subirats (2001, pàg. 126)

potenciar la introducció TIC en segments amb més dificultats, siguin ciutadans o pimes). D'aquí que s'expliciti el tractament conjunt de les qüestions de cohesió social i de treball des de la participació de molts agents i implementadors (pluralisme). Pasar d'un tractament social de la desigualtat i desequilibri territorial (interior vs. franja atlàntica), d'exclusió i d'envelliment i d'atur (correlatiu al nivells d'estudis superiors) a un tractament social de l'economia. Aquesta Estratègica englobaria l'econòmic en una política de cohesió social per 'tal de de erosionar els efectes perversos'¹⁶.

D'alguna manera el PEGSI seria un programa d'economia cívica. Almenys no amaga, al meu judici, la realitat social i realitza una certa interiorització de el social amb la fi de compatibilitzar l'avenç en SI i l'enfortiment del teixit social perquè el veritable problema es trobaria a n'aquí i no només en el tipus de tractament de les disfuncions o la manera de gestió de la despesa pública.

En un entorn global, només la reintegració dels individus en l'esfera del treball pot trencar el cercle viciós que fa que la sol·lució a un problema (l'excessiu cost) contribueixi paradoxalment a fer més greu el mateix problema. Aquesta voluntat es substància programàticament en el PEGSI per la via de donar implicació general a les TIC ens àmbits productius, socials i dels serveis públics, per tal de contribuir al desenvolupament equilibrat i sostenible del país, es a dir, compatibilitzant el creixement econòmic, la cohesió social (treball, igualtat) i la identitat cultural. Aleshores, hi ha una proposta orientada al valor substanciat a la literatura científica en les propostes de la socioeconomia, es a dir, amb explícita declaració de que la dissociació entre l'econòmic i el social acentua altra més radical entre el ciutadà, membre de la col·lectivitat (no oblidem el pes de la població rural i l'envelliment), i el treballador, membre de la societat civil. Per una banda, el principi democràtic d'inclusió i d'igualtat; per altra, el principi productiu de diferenciació i d'exclusió (i els fenòmens - illa : Inditex, Televés, R i Zeltia com efectes paradoxals)¹⁷. Les alternatives són conegudes, assalariar l'excussió o establir, recoltzar i mantenir un sistema de drets socials sense ciutadania. Amb la SI s'ha aguditzat aquest risc arreu. Per tant, el PEGSI el podrien enquadrar en aquest marc que intenta establir els drets socials sota la forma de drets de ciutadania, suavitzant així la contraposició entre el polític i l'econòmic.

La *Diagnosi* inicial respondria llavors a l'intent de contextualitzar al màxim les actuacions (podria ser significatiu un pla estratègic que no fos ambiciós?) i amb clara intencionalitat política de no subsumir la política d'informació a mera intervenció en infraestructures al marge de la política social que l'informa, entesa com política de canvi cultural i no merament com reparació momentània d'uns desajustaments casuístics¹⁸. Malgrat les polítiques d'informació (l'informe Bangemann i el caire exclusivament no regulada i instrumental de la liberalització que promulgava) aquí es fa destacat esment al vincle i context social tal i com al·lerta Castells¹⁹. Hi ha un enfocament socioeconòmic amb una concepció ecològica de el social. En tot cas, caldria afegir-hi que els límits de la intervenció pública en el funcionament del mercat laboral es fan paleses dia a dia. Aquest projecte proposa una visió de la política d'informació dins de les polítiques socials enteses com polítiques de canvi cultural i relacional (xarxes socials, sinèrgies empresarials) i no només com reparació provisional.

El coneixement del país com a base d'actuació. El Diagnostic previ al PEGSI inclou 8 diagnòstics desagregats que abasten tots els àmbits²⁰. La flexibilitat d'aquesta política, a més d'oferir un marc per a l'anàlisi dels objectius de la

16 L'economicisme empresarial i l'ideologia tecnocràtica (business schools) han sigut l'ideologia dominant des de els anys 60 (racionalització dels mitjans, eficàcia, innovació) front a l'ideologia de l'igualtat i la seva voluntat d'atallar les disparitats.

17 Arias, X.C.ed. Información, tecnología e territorio: Galicia ante a sociedade do coñecemento = Information, technology and territory : Galicia in the face of the knowledge society Contributor Ed. Arias, X.C., José Carlos Arias Moreira . Consello da Cultura Galega, 2001

18 Pluralisme interpretatiu i contextualització (Lindblom)

19 Castells, M. ed. La Sociedad Red:una visión global.Madrid:Alianza Editorial,2006.Pàg.171-172

20 Diagnósticos do PEGSI sobre a Sociedade da Informação en Galiza Disponible a: <http://www.sociedadedainformacion.eu/fileadmin/descargas/pegsi/diagnosticos/diagnosetotal.rar>

política d'informació continguda al PEGSI, fa possible un model d'identificació de les bretxes i àrees en les quals pugui resultar adient la formulació d'objectius polítics. En les diagnosi es va fer palès que el baix nivell d'ús de la Xarxa en un determinat sector de la població es relaciona poc amb la manca d'infraestructures. Entre altres coses, perquè la manca d'infraestructures es dona en el rural despoblat. La major part de la gent viu a zones on hi ha accés. També és cert que hi ha zones grises a les ciutats, *amb peri i conurbanitzacions* que no tenen connexió (50% dels nuclis de població de l'Estat). Tot i que es resol poc a poc, és evident que no hi ha més remei que disposar d'infraestructures per poder accedir-hi. Malgrat la lenta penetració de banda ampla les noves tecnologies podrien ser un factor clau de desenvolupament econòmic i social, especialment al mig rural. Com altres estratègies a l'UE, també aquesta part de la "creença generalitzada" en el potencial dinamitzador de les polítiques públiques, i en concret, de les anomenades estratègies per a la SI²¹. Podrien dir que no hi ha polítiques *bones* o *dolentes* més enllà dels compromisos efectius entre interessos que competeixen²².

Aquesta hipòtesi de treball té ampla acceptació en base a les evidències i no és menys decisiva que l'idea paradigmàtica del nostre temps: *la revolució de les tecnologies digitals és en essència cultural*, l'ús de les TICs i els canvis de comportaments, obre amples possibilitats de democratització del coneixement i maximitza els potencials dels bens i serveis, amplificant per tant les possibilitats de creixement econòmic²³. Aquesta és la línia de reflexió, les polítiques públiques d'informació basades en les nocions de societat del coneixement i SI cerquen nomenar les reconfiguracions societàries derivades de la convergència tecnològica produïdes per les tecnologies digitals contemporànies i les seves tentaculars xarxes amb matriu global.²⁴

El PEGSI recollia aquest diagnòstic amb la referència a i2010, el marc estratègic CE per el qual es determinen les orientacions polítiques generals de la societat de la informació i els mitjans de comunicació ([Informe d'abril de 2006](#)). La projecció es fa conscientment alineada amb el marc estratègic i2010. En l'hipòtesi de treball dels antecedents (Eurostat, AIMC, MCYT, IGE, la Societat Xarxa a Catalunya i AOC...) les TIC esdevenen *factors crítics transversals* presents en tota mena de polítiques i projectes. El risc d'augment d'exclusió com fenomen col·lateral arreu de l'impacte TIC és fa palesa en una consideració del context específic gal·lec dins de contextos més amplis de política educativa, social i industrial, un plantejament d'objectius vàlids i raonables (amb temps, recursos i metodologies i resultats), i una aposta per la ciutadania i pels continguts propis (identitat com actiu social i no com un passiu, projecció) i la internacionalització de l'indústria específica TIC.²⁵

Treball de camp previ i de seguiment. Es considera les variacions de les condicions locals²⁶. Anàlisi de sèries temporals de dades:

1ª (2001-2005)) Informes estadístics previs realitzats per l'Observatori des de 2001 (repositori històric);

2ª (2006) Informe Diagnòstic inicial. Enquestes i 8 diagnòstics de la societat de la informació a Galí realitzades a empreses, població, empreses TIC i associacions de la societat civil pel

21 Moreno-Navarro, P. Evaluación de la políticas de información: algunas reflexiones metodológicas. Jornades Catalanes d'informació i documentació IX Barcelona, 2004, 296

22 Territoris amb orígens i paral·lelismes socioeconòmics amb Galícia han progressat a diferent velocitat a la SI, p.e. Irlanda.

23 PEGSI, pàg.10

24 Zook 1999; Lawrence, Giles 1999. OCDE 2002; World Telecommunication Development Report 2003

Macía Arce, Xosé Carlos. Sociedad de la Información en la Europa Atlántica. Análisis de casos en Galicia e Irlanda GIS-T IDEGA Universidade de Santiago de Compostela. Disponible a: <http://www.slideshare.net/marcusfernandez/galicia-vs-irlanda-cambio-econmico-e-desenvolvimento-da-sociedade-da-informacin>

25 Brugué, Gomà, Subirats "Políticas públicas, dinámicas territoriales e redes" A: Arias, X.C.ed (2001)

26 Castells, M. Coord. La Sociedad Red: una visión global. Madrid: Alianza Editorial, 2006. Pàg. 171-172

Observatorio Galego da SI²⁷ amb l'objectiu explícit de disposar d'una visió completa del desenvolupament del PEGSI, que permeti avaluar les principals actuacions realitzades (3000 enquestes / 5 qüestionaris i l'aportació d'experts del sector TIC, d'empreses i d'altres administracions.

3ª Informes de Seguiment. Des de l'any 2007, la Consellaria de Innovación e Industria de la Xunta de Galicia va publicar dos informes de seguiment: (2007) [Primer](#) informe de seguiment; (2009) [Segon](#) informe de seguiment del [PEGSI](#) 2008 (inclou entre altres, [Enquisa sobre o Software Libre nas Empresas Informáticas de Galiza](#)).

En alguns cas, l'anàlisi diagnòstica es presenta sent pionera a l'estat (Diagnòstic del Teixit Associatiu²⁸)

Recursos. Concentració de costos i beneficis difusos (fons estructurals) en una estimació pressupostària i d'indicadors d'impacte per controlar el seu grau de compliment (coalició promotora²⁹)

Financers. Inversió plurianual (2007-10): 800 milions . Inversió acumulada 2007-08: 347,6 milions.

-(2007) 156 milions

-(2008) 75 milions a recerca, desenvolupament tecnològic i a innovació TIC. 12,6 milions per l'avaluació i qualitat de l'administració pública i *e-Administració*.

-(2009) 167 per a innovació, coneixement i TIC

Fonts:

-Xunta de Galicia: 675 € ;-Fons Comunitaris: Fons Europeu de desenvolupament Regional ([Feder](#)) i Fons social Europeu (FSE) per a Regions Objectiu de Convergència (3.600 milions), gestionats mitjançant el *Marco Estratèxic de Convergència Econòmica de Galiza* 2007-2013 (MECEGA) amb la fi de la convergència.

Una estratègia com a política d'informació

Al PEGSI es participa de "l'evidència" comunament acceptada segons la qual les polítiques d'informació *tenen el potencial* de contribuir positivament al benestar social i econòmic. Una acceptació que no és pas nova i va paral·lela a l'aparició de noves tecnologies. El PEGSI va cridar la nostra atenció perquè es tractava d'un projecte nascut d'un govern progressista que va perdre el poder malgrat havien detectat en aquesta Estratègia un inedit sentit *relacional* amb fort sentit del context, de l'espai i del temps (multinivell). Tot i ser més ampli i transversal, articula al govern, una part important del teixit cultural, empresarial i associatiu i la comunitat científica sobre la responsabilitat de transferència

27 Enquisas do Observatorio Galego da SI (www.sociedadedainformacion.eu). "Sociedade da Información. Asociacións e Organizacións de Iniciativa Social". Outubro, 2006.

28 "La iniciativa de dur a terme aquesta anàlisi és pioneira a Espanya: no existeixen estudis detalladament sobre aquestes entitats, de tan ampli impacte, per ventura no totalment percebut, en la vida col·lectiva i social de cadascun de nosaltres (Diagnòstic 8 . pàg. 428) http://www.sociedadedainformacion.eu/fileadmin/descargas/pegasi/diagnosticos/diag8_1_1.pdf

29 Gomà,R.; Subirats,M."pàg.35. L'implementat in gap i la regulació europea ha permès la mobilització i penetració en camps que abans eren de difícil accés.

d'informació pel desenvolupament tècnic d'empreses de producció social i de producció en general. També a Europa, Itot fent de la necessitat virtut, les tendències apunten a models de polítiques d'informació destinades a obrir espais a la ciutadania. Ara bé, caldria formular algunes preguntes sobre les polítiques d'informació i en concret que no hi ha cap recerca per desenvolupar una aplicació eficaç, especialment aquelles zones on el camp tecnològic conduiria a l'autonomia del capital transnacional.

A Galícia, quan s'han desenvolupat per breu temps polítiques socials han afavorit l'emergència dels grups endògens existents. En un nivell satisfactori han beneficiat a la majoria de la població, basant-se en les diferències territorials, culturals i econòmiques, que afecten a les expectatives i necessitats diferents. Tot i que la política d'informació és una decisió de la Xunta, que regula una part significativa de les activitats del sector i és el resultat d'un equilibri de forces dins del marc de l'autonomia i de l'estat espanyol, a Galícia les propostes per a l'aplicació de les polítiques d'informació prèvies al desenvolupament del PEGS van mancar d'articulació de les esferes de la cultura, l'educació i la comunicació que s'entrellacen amb naturalitat amb les relacions socioeconòmiques. Per exemple, la política tecnològica es va centrar en la indústria a costa de tecnologies alternatives al mig rural i a la ciutat. La injusta distribució dels recursos tendeix a donar prioritat a la Galícia urbana i atlàntica, deixant les altres comarques en l'exclusió permanent. En aquest sentit, una política d'informació ha de ser prou flexible per tal de permetre la participació de diversos sectors de la societat. No hem d'esperar que aquesta iniciativa vingui només de l'administració sinó també la presència la societat civil al voltant de les seves necessitats que permetin el desenvolupament i la pràctica d'una política d'informació que ha de tenir aleshores un control efectiu.

En el context de la societat contemporània es basa en l'economia terciària (serveis), la salut, el consum, educació i comunicació. I d'aquesta informació de l'entorn i el coneixement són fonamentals per desenvolupament científic i tècnic. A més de la necessitat d'enfortir l'ús de tecnologia de la informació, recursos humans i sistemes ben estructurada de la informació, que s'ha de centrar en l'aprenentatge continu i la recerca com a mitjà de seguiment de la informació i el seu procés d'acceleració en un context determinat. Habitualment a les polítiques d'informació contemporànies els interessos es centren en els serveis, empreses, negocis tot i que també apareix la formulació de la necessitat d'una formació continuada que s'introdueix com permanent actualització obviant que les TIC tendeixen per "naturalesa" a l'obsolescència.

A grans trets conjunquen un conjunt més o menys articulat d'iniciatives dels òrgans de govern, comarcal, municipal, universitari, associatiu, junt amb l'iniciativa privada que preveu incidir en:

- accés a les tecnologies (maquinari, programari);
- barreres a superar (gènere, classe social, etc.);
- accés a nous mitjans d'informació i comunicació;
- integració dels ciutadans en la presa de decisions;
- autoria i creació de programari
- fer-ne èmfasi en la col·laboració entre empreses, universitats i instituts de recerca, etc.

Per tal de delinear itineraris d'acció, com ara:

- mercat de treball i oportunitats;
- serveis universals per als ciutadans;
- l'educació;
- continguts i identitat cultural;
- govern a l'abast de la ciutadania;
- producció i el desenvolupament tecnològic;
- Infraestructura avançada

A partir d'aquesta consideració s'obrien moltes qüestions que aquí no toca analitzar tot i que hi són determinants. Potser l'absència de política pública un tipus de política en tractant-se de polítiques d'informació?³⁰ A més, el PEGSI es presentava com el primer Pla a Galícia. Quina incidència pot tenir una estratègia d'informació d'un trieni? En tant que Pla estratègic, en té en l'inespecificitat un dels seus trets característics³¹.

Aleshores, caldria desplegar un procediment avaluatiu per tal de definir estrictament una política d'informació?. A una societat democràtica oberta n'hauríem de respondre afirmativament. Compleix un Pla estratègic, amb aquest paràmetre?

La complexitat i la diversitat metodològica és un *leitmotiv* a la literatura consultada. En principi, qualsevol política hauria d'adreçar-se a objectius tant polítics com burocràtics. Hernon i Relyea destaquen que "no existeix una política d'informació global, més aviat s'adrecen a temes específics, fins i tot fragmentats, redudants i contradictoris".

Es tracta d'aixó quan parlem de interdisciplinarietat i transversalitat? Als darrers anys Galícia ha experimentat com societat fine secular profunds canvis. Si les darrers dècades la municipalització de la cultura va servir a Europa com motor d'impuls al servei del desenvolupament urbà ara s'estableix el nexa directe entre economia productiva i desenvolupament de la SI, entre política informativa (cultural, en sentit ampli) i desenvolupament socioeconòmic. Es fa palesa la regionalització de les mesures incentivadores de la SI d'acord a l'estat de les autonomies i al protagonisme dels seus governs i l'eclosió del objectius socioeconòmics i de l'exigència creixent de rendibilitat social demandada per molts sectors de la societat civil. En fi, la SI i les polítiques públiques que l'acompanyen com factors de vertebració i eines d'aquest paradigma i l'emergència de la societat civil com actor principal. Volem posar de relleu que el Pla no tematitza la globalització com un problema tot i la condició subalterna de Galícia i el baix índex de penetració de les TICs, sobretot en un mig rural envellit i despoblat. Més aviat, hi ha un presentació diguen-ne que en positiu de les línies d'acció (cohesió social, treball, identitat) i el tret significatiu del lideratge de la Conselleria d'Innovació e Industria (*Dirección Xeral de Promoción Industrial e da Sociedade da Información*). Molt en la línia de les hipòtesis de Castells i d'una creixent sensibilitat gallega a la nova economia. Aquest paradigma implica una racionalitat estratègica limitada on l'agent precisa anticipar el comportament de la resta d'agents com variables a tenir en compte alhora de prendre decisions.³² La propia definició de política d'informació de l'*Encyclopedia of library and information science* (2003) és tota una exposició de la *teoria de la tria racional*, es a dir, una estratègia individualista en el plànol metodològic, on tots els fenòmens socials, estructura i canvi són en principi explicables amb les atribucions, creences i fins dels individus, la intencionalitat d'acció i la lògica instrumental. Ara bé, com a sapiguer que n'encertem? La hipòtesi diu que tan millor quan més grossa és la xarxa.

El PEGSI ha explorat la xarxa social. Possibilitarà aquesta exploració proactiva el desenvolupament de polítiques informacionals efectivament consistents sobre la societat de la informació i una adjudicació de recursos eficient? Com es projecta cap endavant (*forward looking*), com anticipar les conseqüències futures dels cursos d'acció executats? Tot i que ja hem apuntat algun aspecte, aixó ho intentarem esbrinar en la PAC2 amb una entrevista i l'exploració bibliogràfica per tal d'esbrinar els *elements d'indeterminació* (Gomà-Subirats,1998)³³. Hi ha una clara voluntat política per millorar les prestacions a la ciutadania. Cert que hi ha moltes variables i conflictes alhora de definir i portar a terme

30 A banda que el concepte d'informació aplegui diversitat d'accepcions, l'any 2005, no hi havia cap tipus de planificació a respecte de la Societat de la Informació, de polítiques d'inclusió dixital i sostenibilitat tecnològica, aplicació de les TIC pel teixit empresarial... gens. Ni plans directores ni estratègics. El PEGSI és la primera planificació tecnològica de la història de Galícia. En la seva elaboració van intervenir tots els agents involucrats: empreses, el teixit associatiu, els experts i responsables polítics i les universitats. Per tant té el repte de posar les bases: recerca, fonamentació, implementació, desenvolupament, integració i canvi.

31 Jordana, J. Sancho, D., Fernández X., Welp, Y. Planificant la societat de la informació. Una anàlisi de les iniciatives impulsades per les administracions públiques a Espanya. Barcelona: Generalitat de Catalunya, octubre del 2003.

32 Buchanan, James M El Cálculo del consenso: fundamentos lógicos de la democracia constitucional. Barcelona: Planeta-Agostini, cop. 1993

33 Gomà, R.; Subirats (1998), pàg. 29

aquesta Estratèxia, inclosa la continuïtat de línies estratègiques entre diferents governs alhora d'executar accions d'innovació tecnològica. L'avaluació seqüenciada, anterior, durant i posterior, serveix per aprendre dels errors i reconduir processos. Fins aquí ens hem centrat en un abordatge fonamentalment descriptiu del PEGSI i podem dir que és ambiciós en el repte (així ho va considerar el *Conselleiro* en la Introducció) i expressa elements comuns a molts plans estratègics del nostre entorn. A més, expressa sentit inclusiu amb les línies estratègiques europees del i2010. La viabilitat política possiblement sigui més modesta en moltes de les seves realitzacions, tot i que és cert que un pla estratègic és per definició ambiciós. Per altra banda, creiem un tret positiu que aquesta política no es redueixi a política d'infraestructures i això ens fa intuir una concepció de fons realista tant en les expectatives com en les conseqüències perquè hi ha un alt grau d'autoconsciència de la dificultat d'avaluar i perquè, al cap i a la fi, hi ha consciència de la naturalesa altament institucionalitzada dels estudis polítics i del risc de sobredeterminació en l'anàlisi i desenvolupament de la política d'informació per la pròpia tecnologia.

En fi, el risc de que la fragmentació que es veu a la recerca sobre polítiques d'informació es manifesti en una excessiva fragmentació (model acadèmic) de les institucions que dissenyen les polítiques i que serveixi a les necessitats immediates de qui decideix la política. Podríem continuar acceptant, com fem gairebé totes les polítiques d'informació, la formulació de generalitats ("cohesió social", etc.)?. No són en si mateixes justificació suficient pel control i avaluació d'aquestes polítiques? Al cap i a la fi, la qüestió cabdal que caldria redefinir segons Castells sobre els canvis fonamentals que ha produït la tecnologia, més enllà del discurs determinista, és que n'haurà d'ésser desagregada.³⁴

2. Anàlisi de l'avaluació del PEGSI

Veiem l'avaluació com una triple acció intervenció: abans, durant i després. Ho imaginem com a l'aula escolar on el mestre adapta, mitjançant l'avaluació continua, el procés d'aprenentatge a l'especificitat del grup d'alumnes per tal de prendre una decisió informada: "tot i que hem assolit els objectius, potser hauríem de reconduir l'aprenentatge...." Es correspon amb el cicle de vida a les polítiques públiques. A n'aquí el mestre del nostre símil hauria d'avaluar també la seva metodologia d'aprenentatge/avaluació (metaavaluació). L'avaluació és una activitat complexa que pot tenir efectes de gran abast³⁵. Per tant, com és lògic, el terme pren moltes connotacions i esdevé qüestió controvertida en el discurs polític si acordem que qualsevol avaluació hauria de tenir, almenys, com punt de sortida, un plantejament sobre les fins que es volen assolir en base als nivells social, organitzatiu, programàtic i individual.

Fonts d'informació.

La necessitat de fer-ne explícites aquestes "eines i mecanismes" va impulsar una perspectiva que focalitzés l'atenció en l'experiència directa dels implementadors. Malgrat la dificultat afegida de realitzar el contacte en un moment de canvi de Govern, vàrem parlar amb un implementador directe el qual ens va manifestar la seva disposició a l'entrevista (frustrada a hores d'ara), a més de avançar-nos que als prolegòmens s'havia mostrat una preocupació seminal per determinar quina ha d'ésser la funció del paper del sector públic, un cop constatat que els indicadors de desenvolupament de la SI situaven a Galícia en posicions de penetració feble tot i que amb indicis d'acceleració, fins i

34 (2006)Castells, M.,pàg.1721.

35"[Preparar el futuro digital de Europa. Revisión intermedia de la iniciativa i2010.](#)" Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. (COM (2008) 199 final).

"[Preparar el futuro digital de Europa. Revisión intermedia de la iniciativa i2010.](#)" Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. (COM (2008) 199 final; Informe Anual sobre la Sociedad de la Información 2008; i2010 Lista de acciones; TIC, Perfiles de los países "[Iniciativa i2010 - Primer Informe Anual sobre la Sociedad de la Información Europea](#)". Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. (COM(2006) 215 final).

tot d'avantatge en alguns paràmetres, en el marc de les directrius UE.³⁶

Fonts documentals primàries. *Plano Estratégico Galego da Sociedade da Información* (PEGSI 2007-2010), *Observatorio Galego da Sociedade da Información*, *Informe diagnóstico*, *Informes de seguiment*, *Marco Estratégico de Convergencia Económica de Galiza 2007-2013* (MECEGA), *Fons Europeu de Desenvolupament Regional* (FEDER), *Fons Social Europeu* (FSE)³⁷, *Iniciativa i2010*.

*Fonts primàries orals.*³⁸

Els entrevistats principals son un implementador de l'Oficina del PEGSI i la coordinadora de l'OGSI. Amb l'entrevista es tractava de disposar d'una descripció o imatge el més fidel possible del que està succeint quant a l'avaluació, sobretot pel que fa als objectes de la innovació i els seus protagonistes. A més d'oferir una descripció ajustada de la realitat, mitjançant la qual es pretén avançar més enllà: què s'està fent en l'àmbit de l'avaluació més enllà del seguiment? qui l'està fent? per què s'està fent? com s'està fent?³⁹

Les preguntes a respondre per part d'aquesta visió valorativa són:

- Quines raons hi ha després de l'elecció dels programes i línies i de la seva assumpció i interpretació pels diferents organismes i grups?
- Què s'està aconseguint? (Impacte específic).
- Quines conseqüències es produeixen en el PEGSI? (Impacte corporatiu).
- Quines tendències s'apunten?

Entrevista.

1. Agents controlats/avaluats i la seva responsabilitat en el PEGSI)
2. Agents responsables de realitzar l'avaluació,
3. Encarregat de recollir les dades per confeccionar l'avaluació
4. Encarregat de redactar l'informe final de l'avaluació (no sé si els responsables de realitzar l'avaluació serien els responsables de l'Observatori Gallec de la Societat de la Informació (avaluació interna) o persones alienes (empreses personals especialitzades, o d'institucions o centres de coneixement..),
5. Responsables finals dels resultats del PEGSI
6. Qui planificaria l'estructura final de l'informe que reben, ells mateixos o un equip d'especialistes?
7. Qual va a ser fonamentació i la metodologia d'avaluació prevista ?
8. El disseny establert per aconseguir els objectius del programa;
9. El funcionament de l'execució d'aquest disseny;
10. L'impacte real del programa sobre els seus grups diana (eficàcia),
11. Utilització econòmica dels recursos assignats al programa (eficiència) en relació amb l'impacte aconseguit
12. Es va fer alguna avaluació global o sectorial (departamental, per conselleria) durant la realització del PEGSI?
13. Quin tipus d'activitats compleix millor el seu objectiu? Que ajusts cal fer en la gestió?
14. Ha estat l'estratègia més efectiva en relació a un tipus de població objectiu ?

³⁶Per veure les contradiccions essencials a l'així anomenada "Societat de la informació Europea" en les directrius i les dades acumulades a les enquestes Measuring Information Society (MIS) i algunes recomanacions formulades als redactors de les polítiques i als investigadors.

Servaes, J. The european information society: much ado about nothing? The international journal for communication studies, 2002 vol 64(5): 433-447

³⁷L'UE està utilitzant formes diferents d'avaluació: l'avaluació directiva, l'avaluació democràtica utilitzada per a explicar als ciutadans i l'avaluació pluralista que intenta consensuar entre els socis l'acció pública. Amb un predomini variable segons si l'avaluació afectada és *ex ante*, *ex post* o a *mig termini* /col·lateral

³⁸Malgrat l'expectativa generada en dues converses telefòniques i el compromís, a hores d'ara frustrat, de respondre a l'entrevista escrita, no descatem disposar d'aquesta informació a fets consumats

³⁹Tot i que la recollida sistemàtica és una condició necessària no és suficient per tal de configurar una avaluació, primer, perquè el seguiment formaria part d'allò que s'avalua, segon, perquè més enllà de l'anàlisi cal el distanciament heurístic i hermenèutic i el judici sistemàtic dels resultats, dissenys, etc.

Nivells, fins i mètodes d'avaluació aplicats al PEGSI. El context és conformador previ, el motor de l'avaluació, i una metodologia que dirigeixi la recollida i l'anàlisi per poder fer judicis i consells i, finalment, la comunicació del procés i dels resultats⁴⁰. La definició de criteris pot servir a realitzar la revisió de la pròpia política. La base per implementar una avaluació és disposar almenys de dues eines bàsiques: uns criteris normalitzats d'actuació i d'un sistema fiable que ha de permetre controlar l'impacte de les accions programàtiques.

La dificultat d'un mesurament fiable del rendiment d'una estratègia cap l'assoliment dels seus objectius és òbvia. Cal conèixer els resultats, doncs, tot i que mínimament assolits, potser l'avaluació ens mostri que aquests resultats s'hi podrien haver assolit amb menys recursos. Aquest factor és clau perquè els resultats desitjats es vinculen amb objectius socials, d'eficàcia econòmica i de funcionament i amb perspectiva a mig i llarg termini. Aleshores, si no podem definir en termes quantitius els resultats finals, no podrien esbrinar el nivell d'assoliment. Si es vol orientar l'avaluació als resultats s'hauria de disposar d'un instrument adient de seguiment. Així, mentre l'entorn internacional i els indicadors a l'ús podrien justificar els objectius a llarg termini implícits al PEGSI i a les eines implementades (OGSI, Mancomún, etc), el mesurament de la contribució directa d'aquesta estratègia és de difícil avaluació. Caldria definir allò que l'Estratègia vol realitzar (resultats) per tal de determinar els *outputs* o serveis que cal activar per tal de produir els resultats i com fer-ho de la manera més eficient. Hi ha diferents nivells d'aplicació de programa públic, amb els seus respectius responsables. Un dels comesos principals de l'administració pública és la seva capacitat d'avaluació dels objectius planificats, per a aportar major transparència en les polítiques públiques que es realitzen⁴¹. Aquesta avaluació hauria d'incorporar-se des del primer moment de la planificació, de tal forma que ambdós processos estiguin plenament relacionats i avanci complementàriament. D'aquesta manera, es podria tenir major control de l'execució de la política que s'està aplicant en cada moment, possibilitant satisfer les exigències d'informació i transparència dels agents que hi participen en elles.

Així doncs, podríem qüestionar si "l'evaluació" diagnòstica (anterior) que és va projectar l'any 2007 va permetre produir informació útil per a la comparació bàsica amb altres projectis europeus però no per prendre decisions estratègiques sobre les polítiques. Al PEGSI, cadascuna de les 8 estratègies operatives consta d'objectius específics, agregats en 26 línies d'actuació i 104 iniciatives, una dotació pressupostària estimativa i indicadors de impacte per tal de controlar el seu grau d'acompliment. Per això l'estratègia instrumental conté la línia d'actuació 1 de gestió del PEGSI, la qual esposa la necessitat de comptar amb les "eines i mecanismes" i els instruments de desenvolupament de les polítiques SI (*Línia d'actuació 2*).

Monotorització i mesurament de resultats.

Abast geogràfic i cronològic: Galícia. 2007-10.

Comissió interdepartamental. Agent màxim de decisió estratègica de l'Estratègia Oficina del PEGSI.

Unitat tècnica i operativa depenent de la Direcció Xeral (Conselleria de Innovació e Industria).

Observatorio Galego da Sociedade da Información: a nivel social i institucional, respon a un dels objectius fonamentals del PEGSI en tant que dispositiu de seguiment⁴².

40 Bustelo Ruesta M. ¿Qué tiene de específico la metodología de evaluación? A: Bañón i Martínez, R. Comp. *La Evaluación de la acción y de las políticas públicas*. Madrid: Díaz de Santos, cop.2003, pàg.26

41 Bañón (2003)

42 Abasta tot el ventall de projectes, programes, assessoria i diàleg sobre polítiques públiques, mediació i incidència i alinear les eines de planificació, gestió, informes i agents del PEGSI. Haurà de plantejar-se si cal centrar-se en els resultats o en els productes. L'OGSI manifesta la consciència d'un

L'actuació de l'OGSI se centra en l'estudi de tota l'activitat TIC i SI en territori gallec, establint comparatives a nivell estatal i internacional, o que presenten magnituds estadístiques homologables.

Per a estudiar l'evolució dels diferents indicadors, haurà de disposar-se de la informació organitzada en anys.

L'abast cronològic comença al 2006-7, aprofitant la recollida de dades per a l'elaboració de l'informe diagnòstic.

Diagnosi: recollida preliminar de dades substanciada en el primer informe diagnòstic (3.000 enquestes amb cinc qüestionaris específics, setanta consultes presencials i anàlisi documental).

Indicadors monitoritzats d'oferta i demanda poblacional i pimes ⁴³

Indicadors econòmics de l'entorn:

Entre altres PIB per càpita; taxa de productivitat; inversió I+D+ i; taxa de creació de treball en activitats TIC; activitat empresarial SI; percentatge de serveis SI en el PIB...per tal de mesurar l'aplicació de les TIC en el teixit empresarial. Un factor clau a determinar és el nivell d'agregació de la informació per elaborar indicadors. En determinades ocasions, les dades localitzades resulten excessivament generals i imprecises; en unes altres, són excessivament específiques.

Taula 1: Descriptors d'avaluació

	Avaluació "Estratègia"	Anàlisi <i>Ex ante</i> Necessitats	Previsió avaluació al PEGSI	Coordinació amb experts	Metodologia/ Indicadors	Participació població meta	Efectes sobre el PEGSI
Avaluació PEGSI	?	Si. Informe Diagnòstic	Si	Si	Si. Informes de seguiment	Indirectament. Enquestes	?

Aquesta tipificació socioeconòmica i les enquestes han permès desenvolupar indicadors no econòmics assumits per l'OGSI, i mètodes qualitatius que, més que confirmar o verificar l'Estratègia, n'ajudin a redefinir-la (*entrevistes assistides per ordinador* (sistema CATI Bellview)⁴⁴

problema polièdric i la necessitat de conèixer periòdicament l'acció i la realitat d'intervenció per tal d'ajustar l'acció a les necessitats i fa si escau més necessària l'avaluació per a la millora contínua de la política pública (accountability, millora i línies baser per altres polítiques).

43 Indicadores da Sociedade da Informação <http://ogsi.sociedadainformacion.eu/indicadores/> [07-5-2009]

44 Segons el model Inputs (entorn institucional, recursos humans, recursos econòmics i infraestructures i equipaments) i Outputs (resultats de seguiment; avaluació de resultats, i resultat final avaluació d'impacte. Informació contextual)

Concepte i objectius. Dissenyar i planificar l'avaluació del PEGSI (*scope of evaluation*).

Sempre hem tingut la sensació que les avaluacions és conclouen massa tard, i més, els efectes dels programes estratègics per la dificultat de la manca d'objectius quantificats i d'impacte indirecte (l'excepció seria potser l'execució financera en tractar-se de fons europeus)⁴⁵ però també per una manca de definició d'elements transversals qualitatius (avaluació pluralista⁴⁶) i altres influències substantives. La creació de l'*Oficina* i l'*OGSI* van constituir elements de seguiment previs a la seva aplicació. Es tractava llavors de veure si a més de la diagnòsi i els informes de seguiment⁴⁷, com s'havia fet l'avaluació i si s'integrava en cadascuna de les fases: programació, ejecució, impacte...⁴⁸ El document de planificació té la concreció pròpia de les estratègies, la qual cosa dificulta l'avaluació i, paradoxalment, la hi fa potser més imprescindible. Les prioritats inicials es van definir mitjançant la teoria de construcció d'un programa per tal d'aclarir-ne les prioritats inicials. L'alineament amb la metodologia proposada a les línies del quadre estratègic i2010 (també eEurope) i "Informe de l'avaluació comparativa de les "Estratègies per a la creació de llocs de treball en la societat de la informació" ha afavorit la formulació de preguntes i la lògica del programa alhora de definir l'objecte, la identificació i implicació dels agents, la selecció del mètode i responsabilitats d'avaluació i recursos assignats. Es clar, en tractar-se d'un cicle estratègic i amb molts agents implicats (com cal un sector com el de la SI i les TIC i d'allò subjecte a canvi mitjançant la política d'informació) es tractava llavors d'esbrinar la capacitat i possibilitat d'adaptació de les institucions implicades envers el procés avaluat i no només de fer-ne seguiment del grau de penetració de les TIC i la convergència de Galícia amb Europa. A banda dels inputs diferencials i a diferència d'altres polítiques resulta paradigmàtica l'homogeneïtzació d'objectius de l'estratègia envers altres programes de SI.^{49, 50}

Tipificació de la metodologia d'avaluació.

Tot seguint la metàfora escolar que ens ha servit de fill conductor, es tractaria de fer una avaluació continuada del procés d'aprenentatge, treure llecions, mostrar troballes i proposar recomanacions. Tractant-se d'una estratègia, aplicaríem una avaluació orientada a resultats, interna i de caire pluralista/participatiu⁵¹ que combini elements

45Aquesta capacitat d'avaluació socioeconòmica no es desenvolupa sola. Cal planificació i temps (4-6 anys) i una política amb la seva estratègia i prioritats. En aquest sentit el PEGSI compliria amb aquesta regla si a més es garantís l'independència professional i l'imparcialitat de l'avaluació, donats els interessos en joc.

46 Des de el diagnòstic a la redacció definitiva del PEGSI, s'ofereix una perspectiva ètica de base que hauria complementar-se amb una avaluació responsable o ètica de les intervencions dels programes sobre el valor i significat de la seva pràctica. Així, no és el mateix recomanar "realizar campañas de concienciación sobre a importancia do cumprimento das licenzas de programari" dins d'un programa de promoció de programari lliure que fer-ho en un progrma d'implantació de programari propietari. Els avaluadors han de ser sensibles a les relacions de poder donades i fer esforços deliberats per reconèixer l'ambigüitat i la pluralitat d'interessos i valors.

Tineke A. Abma. American The Practice and Politics of Responsive Evaluation Journal of Evaluation, Vol. 27 No. 1, March 2006 31-43 L'autor il·lustra le pràctiques d'avaluació responsable de polítiques amb exemples de cas de dos camps de política, educació d'arts i cura de salut mental. Com a tal, l'avaluació responsable o ètica de caire pluralista ofereix l'aproximació a altres formes d'avaluació.

47 Per tal de documentar-se i valorar *in itinere* el desenvolupament dels diferents projectes o accions i així corregir dinàmiques inadequades si es detecten.

48 Bañón i Martínez, R. La evaluación de la acción de las políticas públicas. Madrid: Díaz de Santos, 2003. pàg. 202

49 23 indicadors aprovats pel Consell d'Europa al 2000 .Informe de evaluación comparativa de la acción eEurope 13493/00 ECO 338

http://www.csi.map.es/csi/pdf/benchmarking_es.pdf. Aquest sistema d'indicadors quantitativs en línia amb i2010 els hi trobem en altres polítiques europees i permet d'establir comparacions entre països

http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/060220_i2010_benchmarking_framework_nov_2006.doc [08-5-2009].

"Informe de la evaluación comparativa de las "Estrategias para la creación de empleos en la sociedad de la información"

http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/info_soc/esdis/index.htm [08-5-2009]

50 Taula 1. Descriptos d'avaluació. Adaptació dels elements proposats per Jaione Mondragón i Juan L. Arriaga A: Bañón i Martínez, R. La evaluación de la acción de las políticas públicas, pàg. 6. Per a identificar els paradigmes d'avaluació i les seves dimensions, veure: Stockmann, R. (2004) Was ist eine gute Evaluation? CEVAL, Arbeitspapier Nr. 9. Centrum für Evaluation, Saarbrücken.

51 Stockmann, R. (2004) Generació participativa entre avaluadors i avaluats dels objectius i criteris. Permetrà així una reacció més flexible als canvis de context ?

quantitatius i altres de caire qualitatiu (per exemple, grau de condicionament de desenvolupament personal pel nivell d'habilitat en el maneig TIC segons el tipus d'habitat, ingressos, situació sociolaboral, etc).

La metodologia hauria d'ésser de caràcter mixt, combinant la part numèrica dels indicadors amb la interpretació periòdica i qualificada de comissions d'experts en les diferents àrees. Tot i que el programa es desenvolupa mitjançant l'acció combinada de diversos agents (Conselleries) articulada per l'Oficina, l'implementador de l'anàlisi *ex ante* va ser l' OGSi (estudis previs i opinió experta). La identificació d'objectius ve determinada per la tipificació europea d'indicadors dels objectius prioritaris i els trets diferencials de la realitat gallega, a més del curt termini d'una estratègia a ser implementada en tres anys per tal de convergir amb els objectius de l'UE. No podia ser de cap altra manera, per finançament i per la situació de partida, 3 punts per sota de la mitjana europea pel que fa als negocis TIC.

Per tant, una avaluació pluralista focalitzada en els resultats perquè el termini curt permetrà visionar proactivament els resultats en les condicions de penetració de la SI abans d'avaluar l'impacte final. Així, per exemple, que el 12,3% dels gallecs hagi rebut formació en 2008 sobre els serveis de SI, l'augment del programari lliure els centres d'ensenyament, ajuntaments, empreses de d'informàtica i pimes, l'adquisició dels darrers tres mesos d'un producte d'ús privat a través d'Internet segons sexe o la realització de trameses amb l'administració poden revelar efectes més creïbles del PEGSI que no pas l'avaluació d'un objectiu més difús com el coneixement i la innovació com motors de creixement. De fet, els dos *informes de seguiment* esbrinen els efectes immediats (caldrà esperar a final de 2010 per tal conèixer el resultat final)⁵².

La magnitud de l'efecte d'estendre la *banda ampla*, malgrat tractar-se d'una infraestructura estratègica de primer ordre doncs determina l'accés (breixa digital), no permet *per se* aprofundir en trets de caire qualitatiu com ara la innovació i el coneixement, es a dir, l'impacte socioeconòmic i cultural (interoperabilitat, igualtat de gènere, funcionalitats i continguts, punts de vista diferents, etc.). La multiplicitat d'objectius (100 accions concretes) i d'agents requereix la participació d'un elevat nombre d'avaluadors i de població objectiu, una dificultat intrínseca a la qual s'ha d'afegir el factor ambiental (per exemple, el canvi de govern, el nou panorama de recessió mundial i d'atur). Podem postular aquests principis alhora d'avaluar el PEGSI: preferència del resultat” vs. projecte tal i com es va fer de manera incipient i a mig termini amb els informes, temps d'execució reduït i major comprensió del resultat (estat, influències, millora), creació de cultura avaluadora. Per tant, més enllà dels factors de producció i activitats es tractaria de focalitzar primer (informes) els resultats substantius de desenvolupament, en **temps real**, d'allò que s'aspira modificar. El continu d'indicadors respon a mantenir les preguntes en el temps i es pot articular fent seguiment i avaluant els resultats, es a dir, incorporant al seguiment periòdic dels factors de producció, productes i resultats, el concepte, l'opinió formada en la sinergia derivada dels factors de producció i productes i dels resultats.

Així doncs, que la CE hagi manifestat la dificultat de penetració de les TIC en hàbitats amb població disseminada, evoca la necessitat d'establir indicadors no ordenables de caire més qualitatiu i flexible, major adaptabilitat a la realitat. Més enllà d'una evidència perfecte caldrà incorporar una heurística que culmini amb recomanacions que ajudin a resoldre les necessitats (des de la definició i proposta del propi PEGSI, fins els entrebancs que afecten el resultat i reajustament que faciliti polítiques futures). Donat el caire multidimensional de l'estratègia la focalització, l'abast i el propòsit basats en resultats esdevenen elements clau perquè permeten comprendre les sinergies, la contribució del Pla i ajudar a la presa de decisions i augmentar l'eficàcia i millora.

⁵²Els informes de seguiment no són propiament una “avaluació” (“*avaluació de seguiment*”) i estan monitoritzats per l'OGSI per tal de conèixer l'adequació, població, dificultats i resultats i treure la informació que faciliti la disseminació de l'estratègia, caracteritzant la població objectiu i els agents, implicació formativa dels destinataris, efectivitat dels resultats per període, evolució, coordinació i benchmarking, etc.

Aplicació del criteris d'avaluació de resultats.

Rellevància, avaluació orientada cap els resultats clau.

Eficàcia, orientada cap els avanços envers l'assoliment del resultat.

Eficiència, magnitud de la contribució del PEGSI al resultat.

Impacte / Canvi, intencionalitat i canvis positius i negatius.

Sostenibilitat, es pot mantenir en el futur l'orientació vertebradora del PEGSI?

Seguiment del resultats. Aquest sistema ha de subministrar informació envers els entebancs de gestió i execució. Ha de donar suport a l'avaluació de resultats i informació per fer comparació i validació. A més permetrà treure informació valuosa per fer-ne revisions i projectar altres programes.

Metodologia de validació d'informació de l'estat del resultat. Tretra dels informes de seguiment i de les fonts contextuais mitjançant qüestionaris al llarg de l'avaluació (percepció d'experts i agents clau envers la variació d'un resultat). Per exemple, l'informe de seguiment sobre *"l'ús i la implantació del programari lliure a les entitats (PiME, empreses informàtiques, ajuntaments i centres d'ensenyament)"* amb claredat conceptual aporta conclusions i recomanacions útils per la dinamització de l'ús del programari lliure i fa un interessant recull de satisfacció i de l'opinió tot i que podria recollir també, al nostre parer, l'opinió d'especialistes i d'empreses del sector informàtic, col·lectius *promig* per tal de determinar amb més detall l'avanç i pes global del programari lliure i si hi ha punts de vista diferents. Tantmateix, caldria esbrinar si els indicadors poden donar peu a altres indicadors possibles i verificar el seguiment continuat d'aquests i el seu alineament amb altres instruments de l'estratègia. Un altra tret seria la permanent revisió de la llegibilitat i comprensió de la formulació dels indicadors i resultats associats.

Ús dels resultats de l'avaluació i la gestió del coneixement.

Una avaluació pluralista⁵³, que combini avaluacions de resultats amb altres evidències i opinions, pot acumular-se per tal de contribuir al debat i a la presa de decisions. Si per qualsevol condicionant no es fa ús dels resultats d'avaluació, encetar la reflexió pot esdevenir útil per a intercanviar informació, clarificar i desenvolupar els marcs d'acció. Determinar els factors condicionadors és un moment d'inflexió de l'avaluació que permet esbrinar i diferenciar allò que cal aconseguir d'allò que es pot fer. Diferenciar els factors clau més decisius i els factors exògens són tasques que han de tenir suport en bona informació de seguiment i en informació contextual (inclosos cercles aliens) i la formació de criteri. Avaluar des de l'OGSI i l'Oficina com el PEGSI ha pogut contribuir a múltiples productes, per acció directa o per "simpatia", ens interpel·la preguntar-nos per la plausibilitat del lligam entre l'Estratègia i els resultats.

Discussió.

S'ha formulat correctament la política d'informació? Vet aquí, al nostre parer, un interrogant clau que pot obrir o clausurar, que pot assenyalar la conveniència de transferir a la societat civil organitzada la valoració de les polítiques, estimulants la cultura de l'avaluació, al cap i a la fi, de la cogestió i de la transparència.

⁵³Tot i que els destinataris del PEGSI no participen en l'avaluació, almenys de forma indirecta, l'avaluació plural permetrà incorporar la seva valoració, percepció i expectativa de la política.

Més enllà de fer-ne seguiment de la seva evolució moltes de les dificultats deriven de la falta de normatives i mètodes regulars en la recollida i avaluació de les dades sobre innovació i creixement vinculat a la penetració de les TIC.⁵⁴ El seguiment permanent del resultat esdevé una bona pràctica per tal de reduir la manca d'informació i detectar febleses als indicadors i objectius base i pot generar vincles pot realistes entre el resultat i les activitats del PEGSI. Una recerca basada en entrevistes en detall (amb elements qualitatius) a una mostra suficient d'empreses, ciutadans, associacions triats aleatòriament no podria posar de relleu que l'avaluació estandarditzada no respon a qüestions fonamentals sobre el valor públic del Pla Estratègic? L'expectava frustrada de no poder disposar directament dels implementadors els principis rectors (marc de referència que serveix de base de la relació contractual entre avaluadors i destinataris, delimitació de responsabilitat dels avaluadors i dels gestors del PEGSI), la identificació d'agents i destinataris de l'avaluació, detall dels factors de producció, aspectes relacionats amb l'execució, etc., va determinar aquesta reflexió cap el sistema de seguiment de resultats i de com es mostrava la informació contextual, els informes i la informació subministrada al web de l'Observatorio i altres agents socials.

Aquesta informació ens ha permès proposar *l'avaluació de resultats* com la més adient perquè l'estratègia compte amb un seguiment adequat. Actualment el PEGSI es troba en fase d'execució. Malgrat les circumstàncies no van ser ideals (no podem obviar el canvi de govern i el fet de que *fer avaluació* és fer política), des de l'inici vàrem comprovar l'avantatge d'una "avaluació" incompleta (*ex ante*), al seu torn l'informe diagnòstic, que perdre l'oportunitat i com el disseny d'una avaluació integrada en la planificació i gestió del PEGSI es manifestava com un recurs prioritari consubstancial a la creació d'eines de gestió com l'Oficina del PEGSI, l'OGSI i Mancomún i, per tant, concebut per influir en les decisions polítiques més enllà del joc estadístic.

El tret significatiu és la consciència manifesta dels entrevistats envers el perill de donar per certes conclusions que no tenen base sòlida per un excés d'adaptació a l'entorn institucional ("amic crític"). Així, l'interès per construir ponts entre els diferents nivells de treball i els diferents agents i *stakeholders* amb diferents tradicions avaluadores, és un tret de distanciament per tal d'identificar àrees a ser millorades i dipositar aquesta responsabilitat en els agents avaluadors. Tot plegat és un bon indicatiu en un entorn canviant on l'avaluació esdevé útil en totes les parts del cicle de l'estratègia i dels programes associats. Tant en l'etapa inicial, reforçant els programes al mostrar la lògica de l'intervenció i la feblesa del disseny, com en el curt termini, on els resultats esdevenen determinats i influenciats per elements intangibles, derivats tant de l'Estratègia com per activitats i agents exògens. El context i la focalització –amb el protagonisme atorgat als beneficiaris de l'Estratègia- preparen pragmàticament el camp i la possibilitat d'incorporar criteris i judicis en un context global complex i on es prioritzen mètodes d'oberts de coordinació (eEurope: avaluació comparativa) amb molts agents (la CE prepararà una avaluació de la contribució general de les TIC al bon comportament de l'economia europea).

Així, es produïrien diferents alineaments de les categories d'anàlisi (estat del resultat, factors exògens, contribucions directes, estratègia d'aliats, etc). Per exemple, és clara la intencionalitat de trencar la bretxa digital a l'habitatge rural dispers. Tantmateix ho ha fet, tot i que no es té èxit (comunicat CE) o malgrat no tenir l'objectiu instrumental d'afectar: promoure la interoperabilitat i coneixement obert, la innovació i la creació de continguts. Fer del resultat el punt de sortida ens sembla una metodologia d'anàlisi que des de l'estat de resultats (dades de l'Oficina, indicadors i referents) permet als agents implementadors conèixer el canvi. També l'avaluació orientada a resultats canalitza i aprofita informació d'altres contextos i fonts de tendències (polítiques públiques, comparació i nous indicadors, etc). Aquest no perdre de vista el discurs de la CE (des de Lisboa) és fonamental per òbvies raons de finançament i integració, però també per la no gaire òbvia dificultat del rendiment o retorn d'una inversió no despreciable i si les noves forces productives del nou desenvolupament informacional enfortiran o si capgirant noves formes d'interacció, control i canvi social. Hem sap greu no haver-hi pogut accedir a temps als mitjans de gestió del procés d'avaluació ja que la

⁵⁴Golden rules. A: Tavistock Institute with GHK and IRS (2003) *The Evaluation of Socio-Economic Development: The Guide*, Tavistock Institute, London. pàg.145--147

interpretació de l'evidència depèn dels punts de vista *a priori* dels avaluadors en un context (d'avaluació) que mai es dona en un entorn políticament neutral. Cert que a la fase de definició sembla ser que es van consultar diferents agents i com es va concretar en un pla de treball consensuat i amb un vincle efectiu (gestors i polítics) en un context polític extern que pot canviar (tal i com va passar) ràpidament.

A hores d'ara no hem pogut accedir-hi al document inicial (*inception report*) tot i que són accessibles els informes seguiment, provisionals en el curs de l'estratègia. Aquest estudi es basa en enquestes a mig termini adreçada a tota la societat i als agents socials i experts. La nostra proposta d'avaluació de resultats es deu per una part a l'especial idiosincràsia de la SI i les TIC i en base a que s'ha fet una recollida sistemàtica de dades. També cal dir que és preferible tractar la comunicació com un *continuum*, amb un vincle clar entre concussions i anàlisi d'evidències. Una oportunitat pel diàleg, un estimul i invitació a l'equip d'avaluació a justificar les seves conclusions, i la millora en lloc d'un esforç massiu de difusió després del lliurament de l'informe final. A les concussions dels informes de seguiment, tot i que hi ha una descripció i valoració metodològica amb prou detall, troben a faltar una descripció autocrítica per tal de permetre als agents socials comprovar el pes de l'evidència. També hi ha manca de referència als estàndards de bones pràctiques, criteris i garantia de qualitat, tots dos necessaris per tal de jutjar els informes i resultats d'avaluació. Per tant, proposarien aquesta garantia de qualitat per tal d'aprendre sobre la gestió d'avaluació i com millorar-la. Les relacions causa-efecte entre les qüestions essencials programades al PEGSI i l'ús de dades secundàries fiables derivades del sistema de monotorització i dades primàries que es recullen a l'avaluació són factors importants de validesa i credibilitat dels resultats (anàlisi de soroll per mètodes qualitatius i quantitatius) perquè donen base a possibles extrapolacions de judicis de valor i recomanacions.⁵⁵

En aquest sentit trobem molt positiu que els informes prenguin qüestions essencials com el valor afegit i el progrés assolit en termes de metes transversals com la cohesió, subsidiarietat, bon govern, desenvolupament sostenible i igualtat d'oportunitats i que es faci difusió efectiva dels informes als agents participants per facilitar-ne l'aprenentatge i també a la societat civil (teixit associatiu, beneficiaris,...). L'interès per l'ús i destí de l'avaluació és part essencial i centre, més enllà de la visió retòrica, de la política pública a les societats democràtiques i més si ens troben amb l'idea (tal i com la trobem al centre de la política europea sobre l'ús de les noves TIC) de que la informació no seria només un producte ordinari, sinó una dimensió cultural essencial per tal de preservar els valors socials i democràtics en un món on la informació i la decisió ja no es desplaça només de d'alt cap a avall (*accountability*). Conduir i maximitzar l'avaluació i les estratègies i polítiques és cabdal pel seu efecte relacional en dominis de breixa i desigual accés, entre l'urgència i allò de fonamental, l'avaluació com compromís fa més difícil viure de l'immediateza i de l'agenda política i permet un varietat de contactes amb la societat civil d'acord amb l'estratègia instrumental del PEGSI.

Així, un resultat pot oferir diverses vessants per tal d'arribar a aspectes més reals i que en termes agregats potser no siguin rellevants en termes d'impacte i que poden servir a redirigir recursos a nivell micro. En tot cas, a aquesta proposta caldria esbrinar-ne el vincle entre l'estratègia, les accions i els resultats perquè d'altra manera prendre un resultat com categoria heurística no tindria sentit. Si fos així, hauríem d'analitzar a la manera pluralista (els informes fan un recull qualitatiu de la percepció de públics meta) els projectes del pla adreçats a trencar la *breixa digital* al rural i entre els col·lectius menys afavorits, tant des de un punt de vista de *justícia redistributiva* (la informació és una variable immaterial dual: comunicació i coneixement), com des de la vessant de producció, on la penetració de les TIC pot ajudar a augmentar el consum *online*, l'ús de programari lliure i augmentar-ne el número de potencials tècnics.

D'alguna manera els informes de seguiment permeten fer aquest itinerari, identificant primer el projecte i després la possible contribució de l'Estratègia a l'assoliment del resultat. Cal destacar també l'interessant proposta d'analitzar a

⁵⁵La recollida i anàlisi sistemàtic de la informació, tot i no tractar-se d'una avaluació, hi arriben a un últim nivell d'anàlisi amb conclusions i recomanacions sobre possibles cursos d'acció a seguir. Per tant aquest vincle necessari entre una avaluació i el seu ús hi és. Torres,R. Preskill,H.Pintek. Communicating an reporting:practices an concerns of internal and external evaluations.*Evaluation Practice* 1997 18(2):105-125.

l'últim informe de seguiment de població aspectes com la dimensió social de la política. Els patrons de comportament a les enquestes indiquen que l'ús de mitjans electrònics es relacionen als nivells estructurals de desenvolupament econòmic. Hi ha un dèficit econòmic que de fet en dificulta a aprendre les oportunitats de les TIC.

El seu ús es pot convertir en un element que pot induir una categorització nova de classes socials. El PEGSI mostra aquests resultats que assenyalen la bretxa per habitat i per gènere, les dones s'arrisquen a ocupar els estrats més baixos en una nova segmentació social basada en les Tics. Postulem que aquesta primera estratègia gallega de SI pot servir també a una reflexió dels resultats com eina de polítiques futures perquè una avaluació de resultats podria ser integrada en tant que eina de planificació si finalment els diferents resultats s'articulen per treure sinergies que determinen els resultats finals de l'estratègia. En fi, la complexitat del fenomen esdevé un factor crític quan no pot ser plenament apreciat amb avaluació quantitativa, aleshores es fa palesa la necessitat de observacions explicades i refinades, la qual cosa només pot ser assolida per mètodes qualitius que, malgrat la dificultat de la seva implementació (menys operatius en apariència) proporcionen al nostre parer un nivell indispensable de detall per tal d'apreciar fenòmens de canvi d'aquesta magnitud (revisió de les hipòtesis i pressuposicions, detecció d'altres punts de vista del públic objectiu,...).

Durant un procés dinàmic de canvi, és la interacció de factors qui ocasiona possibilitats obertes. Una justificació més per a considerar una avaluació orientada a resultats que tregui profit de la tasca de seguiment i ajudi a l'aprenentatge dels implantadors i a una política pública més autoconscient mitjançant la valoració de l'adequació, pertinença i eficàcia del PEGSI. Més enllà de la mera constatació retòrica de la seva evolució, l'avaluació d'intervenció pública consisteix en jutjar el seu valor en relació amb criteris explícits i sobre la base d'informació que s'ha recollit de manera explícita i s'ha analitzat. El propòsit d'avaluacions d'estratègies com aquesta, ha de comprovar el raó d'ésser d'una intervenció pública, confirmar tant de l'èxit com dels fracassos de no s'han de repetir, al cap i a la fi, de conduir-se segons l'objectiu d'informar als ciutadans.

Bibliografía:

- Arias, X.C.ed. Información, tecnoloxía e territorio: Galicia ante a sociedade do coñecemento = Information, technology and territory : Galicia in the face of the knowledge society Contributor Ed. Arias, X.C., José Carlos Arias Moreira . Consello da Cultura Galega, 2001.
- Armas Quintá, Xosé Francisco. "Sociedade da información e desenvolvemento rural. análise de novos procesos sociais e territoriais en rexións periféricas. o caso de Galicia" [tesis] Santiago de Compostela, 2009
- Bañón i Martínez, R. La evaluación de la acción de las políticas públicas.Madrid: Diaz de Santos, 2003
- Buchanan, James M. El cálculo del consenso:fundamentos lógicos de la democracia constitucional.Barcelon: Planeta-Agostini, coop.1993.
- Castells, M.coord.La sociedad red: una visión global. Madrid:Alianza editorial, 2006.
- Evaluation Support Scotland[en línia] Disponible a: <http://www.evaluationsupportscotland.org.uk/resources1.asp?id=28> [Consulta: 12-12-2009]
- Golden Rules. A: Tavistock Institute with GHK and IRS (2003) The Evaluation of Socio-Economic Development: The Guide, Tavistock Institute, London.
- Gomà, R.; Subirats, J. (coords.) Políticas públicas en España :contenidos , redes de actores y niveles de Gobierno.Barcelona: Ariel, 1998.
- Impact Assessment Guidelines [en línia] EU Commission. SEC2005 (791) Disponible a: http://www.orgap.org/internal/orgapet/annexes/annex_A2-1.pdf [Consulta: 12-12-2009]
- Jordana, J.,Sancho,D.,Fernández X.,Weol,Y.Planificant la societat de la informació.Una anàlisi de les iniciatives impulsades per les administracions públiques a Espanya.Barcelona:Generalitat de Catalunya, 2003.
- Macía Arce, Xosé Carlos. Sociedad de la Información en la Europa Atlántica. Análisis de casos en Galicia e Irlanda GIS-T IDEGA Universidade de Santiago de Compostela.
- Moore,N. Steele, J. Information –intensive Britain: A Critical Analysis of the Policy Issues.Policy Studeis Institute,London,1991.
- Moreno-Navarro, P. *Evaluación de la políticas de información:algunas reflexiones metodológicas*. A: Jornades Catalanes d'Informació i Documentació IX Barcelona, 2004.
- Morse, J. M.Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa. Publicacions Universitat d'Alacant,2005
- Plano estratéxico galego da Sociedade da Información PEGSI 2007-2010. Informe de seguimento. Ano 2007 [en línia] Xunta de Galicia.Consellería de Innovación e Industria. Santiago de Compostela, 2008. Disponible a: http://imit.xunta.es/export/sites/imit/descargas/PEGSI_informe_2007.pdf [Consulta:12-12-2009]

Plano estratéxico galego da Sociedade da Informació PEGSI 2007-2010. Informe de seguimento. Ano 2008 [en línia] Xunta de Galicia.Consellería de Innovación e Industria, Santiago de Compostela,2009. Disponible a: http://imit.xunta.es/export/sites/imit/descargas/PEGSI_Informe_2008_v1.pdf [Consulta: 12-12-2009]

Plano estratéxico galego da Sociedade da Informació PEGSI 2007-2010.Xunta de Galicia. Consellería de Innovación e Industria, 2008.

Servaes,J. The european information society:much ad about nothing? The internacional journal for communication studies, 2002, vol. 64(7):433-47.

Stockmann, R. (2004) [Was ist eine gute Evaluation?](#) CEVAL,Arbeitspapier Nr. 9. Centrum für Evaluation, Saarbrücken.

Tineke A.Abma.American the Practice and Politicis of Responsive Evaluation. Journal of Evaluation,vol.27,No.1,March 2006,31-43.

Torres,R. Preskill,H.Pintek. Communicating an reporting:pracites an concerns of internal and external evaluations.Evaluation Practice 1997 18(2):105-125

Zook 1999; Lawrence,Gile 1999.OCDE 2002; World Telecommunication Development Repport 2003.